# DOEL

* contact nemen met alle huurders en informeren naar welzijn
* vragen of ze voldoende hulp krijgen of hulp wensen

NAAM en VOORNAAM HUURDER:

TELEFOON HUURDER:

DATUM EERSTE CONTACT:

AANTAL GEZINSLEDEN / AANTAL KINDEREN: /

TELEFOONVAARDIGHEID HUURDER: OK / NIET OK

TAALVAARDIGHEID NEDERLANDS HUURDER: OK / NIET OK – andere taal? frans / engels / ander

# VRAGEN

**We bellen al onze huurders op omdat we graag willen weten hoe het met jullie gaat en zouden je graag enkele vragen stellen.**

1. **Heb je onze brief ontvangen met alle info over de corona-maatregelen?** JA / NEE

**Was alles duidelijk in de brief?** JA / NEE

**Wil je dat ik de brief eens samen met u overloop?** JA / NEE

1. **Ben je ziek of ziek geweest na 13 maart / sinds de corona-maatregelen?** JA / NEE

**Heb je hiervoor de dokter gecontacteerd?** JA / NEE

1. **Wie gaat er naar de winkel om boodschappen te doen?** zelf / huisgenoten / hulp aan huis

**Lukt dit of heb je hier eigenlijk hulp aan huis voor nodig?** JA / NEE

**Is er door corona-maatregelen hulp aan huis uitgevallen?** JA / NEE

Welke hulp is weggevallen? cfr. zorgverlening, poetshulp, huishoudhulp

**Heb je voldoende hulp aan huis?** JA / NEE

Welke hulp heb je dan nodig?

1. **Heb je de afgelopen 2 weken kunnen babbelen met andere mensen dan je huisgenoten?**

JA / NEE

**Hoe?**

* + - babbelen met andere mensen in open lucht op meer dan 1,5m van elkaar
		- babbelen met andere mensen terwijl je andere mensen ziet op een scherm
		- babbelen met andere mensen terwijl je hen niet kan zien (bvb via telefoon)

 **Voel je je eenzaam sinds de corona-maatregelen?**

HETZELFDE ALS ANDERS / MEER / MINDER

1. **Heb je de afgelopen 2 weken goed geslapen?**

HETZELFDE ALS ANDERS / BETER / SLECHTER

1. **Heb je je de afgelopen 2 weken veel zorgen gemaakt?**

HETZELFDE ALS ANDERS / MEER / MINDER

**Kan je je goed bezighouden? Heb je genoeg afleiding?**

HETZELFDE ALS ANDERS / MEER / MINDER

**Ben je al gaan wandelen of fietsen?**

JA / NEE

1. **Wil je zelf nog iets vertellen of heb je nog vragen?**

Opgelet:

Stel deze vraag als ‘open’ vraag en stel zelf niet de vraag of de huurder een technische melding heeft of de huurder verwacht moeilijkheden te hebben met de betaling van de huur.

Enkel als de huurder zelf een technische vraag of vraag over de betaling van de huur heeft, kan/mag je onderstaande antwoorden geven en bijkomende vragen stellen.

**Technische vraag? JA / NEE**

* + **standaardantwoord SWaL:**

we doen alleen dringende herstellingen

* + - bij een defecte verwarming, geen warm water, defect toilet, gasgeur, ernstige waterlekken moet je zelf bellen naar Cofeley Services - 016 69 55 18
		- bij een elektriciteitspanne, bij elektrocutiegevaar,… bel je naar SWaL - 016 31 62 00

andere herstellingen mag je telefonisch al melden of per mail, maar zullen pas opgevolgd worden als de corona-maatregelen stoppen, SWaL zal dan zelf contact opnemen met jou

* + **bijkomende vraag te stellen door beller:**

**is de herstelling dringend?** JA / NEE

indien niet dringend
🡪 huurder vragen om hier een aparte melding te doen via telefoon of mail

indien dringend
🡪 huurder melden dat je dit zal doorgeven aan de gebouwcoach en SWaL de huurder zelf telefonisch zal contacteren

omschrijving melding/herstelling:

**Vraag over betaling huur? JA / NEE**

* + **standaardantwoord SWaL:** de huur zal moeten worden betaald en een vermindering van de huur is enkel mogelijk als je inkomen met meer dan 20% daalt bvb. door werkloosheid of je ontvangt sinds kort een leefloon via het OCMW
	+ **bijkomende vraag te stellen door beller:**

**denk je dat je inkomen minstens 20% is gedaald?** JA / NEE

indien inkomen volgens huurder 20% is gedaald

🡪 huurder uitleggen dat er hiervoor een document/attest nodig is van de RVA (bij werkloosheid) of het OCMW (bij leefloon) en dat ze dit document zo snel mogelijk per post of mail moeten bezorgen aan SWaL zodat we de huurprijs kunnen herberekenen en aanpassen

Opgelet: indien er een partner of kinderen zijn met een inkomen dient er ook van hen een attest (loonbrief/loonbon) van de laatste maand van het inkomen worden bezorgd anders kan de huurprijs niet herberekend worden

🡪 advies geven dat in afwachting van aanpassing van de huurpijs best de huidige huur wordt betaald om zoveel mogelijk achterstand te vermijden en indien de huur daalt, zal het verschil zo snel mogelijk worden terug betaald

indien inkomen volgens huurder niet 20% is gedaald, maar de huurder toch problemen heeft met de betaling van de huur

🡪 huurder opnieuw uitleggen dat er de huur zal moeten worden betaald en er geen andere vermindering mogelijk is

🡪 advies geven zoveel mogelijk van de huur te betalen want als de coronamaatregelen eindigen, zal SWaL contact opnemen met de huurders met huurachterstal om eventueel samen een afbetalingsplan op te stellen, als je nu geen huur betaald zal het afbetalingsplan zeer zwaar worden wat ook niet de bedoeling is, dus best je huur blijven betalen zolang je kan

**INTERPRETATIE WELZIJN HUURDER DOOR BELLER TIJDENS TELEFONISCH CONTACT?**

OK / NIET OK / TWIJFEL

**OPVOLGVRAGEN**

OK of TWIJFEL 🡪 **Wil je nog eens opgebeld worden door ons?** JA / NEE

TWIJFEL of NIET OK 🡪 **We bellen u volgende week nog eens op om te zien hoe het met je gaat!**

NIET OK 🡪 **Mogen we jouw gegevens doorgeven aan de gemeente?**

**Het zou kunnen dat de gemeente of een organisatie of vrijwilligers in je gemeente je kunnen helpen…** JA / NEE

**Als er iets is, bel ons zeker op!**

# ACTIES NA TELEFONISCH CONTACT

**Opnieuw contact opnemen?** JA / NEE

**Indien er een hulpvraag dient worden doorgegeven aan de gemeente:**

🡪 gegevens van de huurder en omschrijving van de hulpvraag noteren in volgende excel: *X:\1 ORGANISATIE\1.5 Corona\1.5.1 Huurders Corona communicatie\Telefonische check huurders\Corona\_lijst hulpvragen gemeente*

de wooncoach neemt contact op met de gemeente

**Indien er een technische vraag was:**

* + indien niet dringend
	🡪 ook al heb je de huurder gevraagd om de melding telefonisch of per mail te doen, toch de melding noteren in volgende excel: *X:\1 ORGANISATIE\1.5 Corona\1.5.1 Huurders Corona communicatie\Telefonische check huurders\Corona\_lijst niet-dringende herstellingen*

de gebouwcoach neemt contact op met huurder als corona-maatregelen stoppen

* + indien dringend
	🡪 melding mailen naar gebouwcoach@swleuven.be en gebouwcoach neemt contact op met huurder

**Indien er een vraag over de betaling van de huur was:**

* + indien het inkomen volgens de huurder 20% gedaald is

🡪 ook al heb je de huurder gevraagd om zelf de nodige documenten te bezorgen, toch de gegevens van de huurder noteren in volgende Excel: *X:\1 ORGANISATIE\1.5 Corona\1.5.1 Huurders Corona communicatie\Telefonische check huurders\Corona\_lijst huurbetaling*

* + indien inkomen volgens huurder niet 20% is gedaald, maar de huurder toch problemen heeft met de betaling van de huur

🡪 de gegevens van de huurder noteren in volgende Excel: *X:\1 ORGANISATIE\1.5 Corona\1.5.1 Huurders Corona communicatie\Telefonische check huurders\Corona\_lijst huurbetaling*

zo kan er indien nodig contact opgenomen worden met de huurder